

2021 年度

# 质量诚信报告

浙江英其尔针织有限公司

二零二二年十一月

# 目 录

<u>前言</u> .....	2
<u>一、公司简介</u> .....	3
<u>二、企业质量理念</u> .....	5
<u>三、企业质量管理</u> .....	6
<u>四、质量诚信管理</u> .....	12
<u>五、质量管理基础</u> .....	16
<u>六、产品质量责任</u> .....	19
<u>七、质量风险管理</u> .....	24
<u>八、报告结语</u> .....	26

# 前 言

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

## 报告范围：

本报告的组织范围为浙江英其尔针织有限公司。本报告描述了2021年1月1日至2021年12月31日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

## 报告发布形式：

本公司每年定期发布一次质量信用报告，本报告以PDF电子文档形式在本公司网站向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝贵意见。

# 报告正文

## 一、公司简介

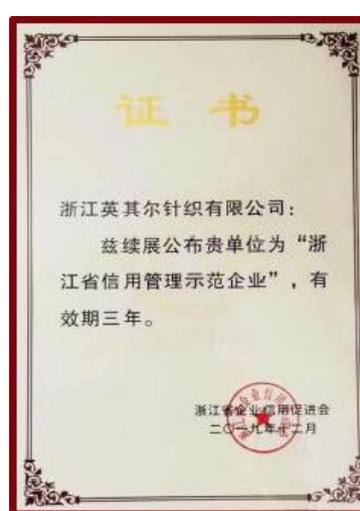
浙江英其尔针织有限公司位于中国袜业之乡——诸暨市草塔镇，距萧山国际机场和中国小商品城义乌约 50 分钟车程，交通十分便捷。公司创建于 2003 年，占地 50 余亩，拥有意大利罗纳地和马泰克等世界先进的织袜设备 400 多台套，年产各类提花和网眼丝袜 1500 万双，棉袜 1000 万双，已先后通过 BSCI、WAL-MART、GAP 及 TARGET 等世界著名供应商的合格验证，产品远销欧美和东南亚等国家，凭借雄厚的企业实力，放心的产品质量和优质高效的服务，公司已成为袜业同行中的佼佼者。

浙江英其尔针织有限公司拥有一支稳定、高效、专业、熟练的员工队伍和一支爱岗敬业的营销队伍。专业生产人员 165 多人，公司专业生产各类高档平板丝袜、提花丝袜和网眼丝袜，专业生产 56N、84N、96N、144N、168N 双针袜，84N——144N 毛圈袜和其它单针棉袜。这些年来公司大胆引进了先进的企业管理制度，始终深入贯彻以人为本的核心价值观，逐步形成了一套科学、系统、高效的企业发展运行模式。



产品图片

作为浙江知名企业、英其尔获得诸多的认可和荣誉，已通过 ISO9001:2008 质量体系认证和 ISO14001: 2004 环境管理体系认证，并先后通过了 BSCI 和 WAL-MART、GAP 及 TARGET 等十多个世界著名品牌的合格认证。公司还连续获得“市级工业规模企业”“绍兴市劳动用工诚信企业”“绍兴市出口名牌”“绍兴市文明单位”“重合同守信用”“市级工业创新企业二十强”“省级清洁生产阶段性成果企业”“标准化良好行为”等荣誉和证书。“英其尔”商标和产品分别于 2012、2015 年年被认定为“浙江省著名商标”“浙江省名牌产品”！2015 年英其尔袜业被授予第四届中国品牌年会金博奖。



企业荣誉

面对经济日益全球化的新机遇和新挑战，英其尔人满怀跻身于行业领先的雄心和勇气，整合行业联盟、昂首阔步行进在新的征途上，2019年11月18日，英其尔荣登《2019胡润全球袜业企业创新百强榜》，接下来，英其尔仍会坚持用智慧和汗水去创造新的优势、谱写新的篇章，迎接更加美好的未来！

## 二、企业质量理念

公司自创立至今，便致力于产品质量的把控。英其尔始终秉持产品质量是企业生存和发展的基石的理念，占领市场和赢得顾客的先决条件是高质量产品的研发，质量源自于我心，企业依存于顾客的质量理念，不断的完善和提升公司的质量管理水平。

公司自从通过质量管理体系认证公司始终坚持“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌”的质量方针，严格按相关法律法规要求、质量管理体系标准要求、质量手册要求、程序文件要求等执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业各项质量目标基本得以达成。

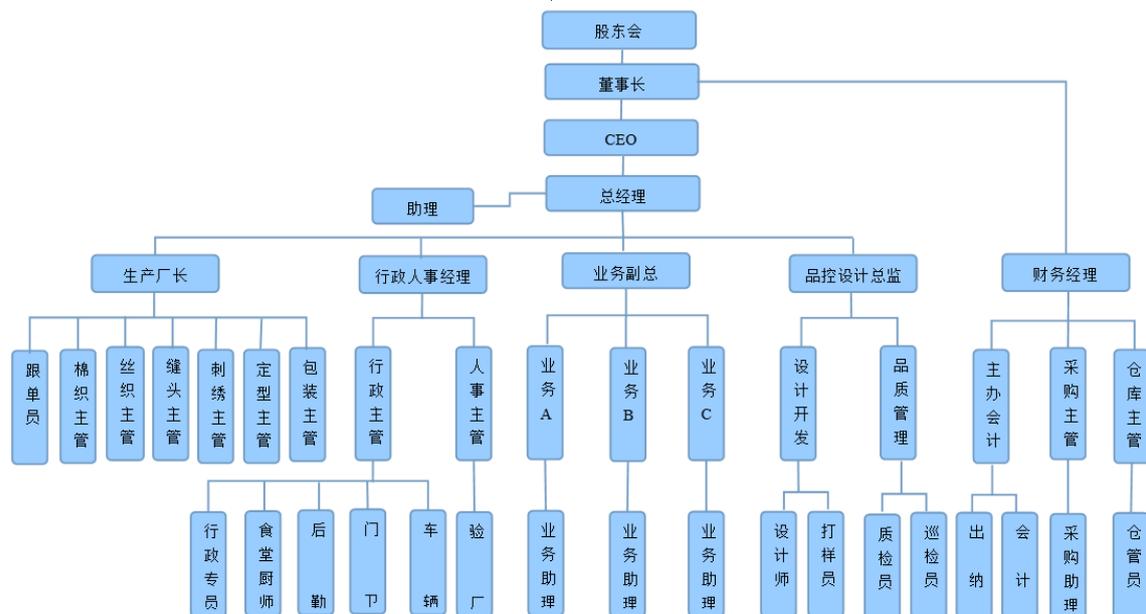
为从根本上加强和提升质量管理，提高公司经营质量，英其尔企业更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用项目管理，通过内部审核、自我评价、第二方审核、第三方审核或评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效自建立以来，英其尔从未出现过重大产品质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达100%。为推动行业科技创新和产品品质内在提升，使科技、环保、安全的中高端产品真正得到

消费者认可和经销商肯定，英其尔一直以来深耕细作，以技术领航、以产品创新、以科技领先。

### 三、企业质量管理

#### 1、质量管理机构

产品是过程的输出或结果。产品的质量是由过程质量决定的，过程的质量是由系统的质量决定的。为确保系统、过程、产品的质量，公司依据质量管理体系标准要求，运用管理的系统方法、过程方法，识别了所需的过程及其接口关系，建立了公司的质量管理架构。



公司质量管理体系组织机构图

公司建立了职能式管理的组织机构，设立了总经理公司的决策层、各工作岗位建立了详细的工作标准，制定了各单位职责条例。各部门各司其职、相互沟通配合，设计、生产、采购、质检、仓储等运作流程脉络清晰、流畅。

公司总经理履行了如下的职责：

- 1) 参与品质战略的制订、评审确定品质战略；
- 2) 向本组织传达满足顾客要求和法律法规要求的重要性；
- 3) 制定质量方针；
- 4) 确保质量目标的制定；
- 5) 进行管理评审；
- 6) 确保资源的获得；
- 7) 亲自参与每月质量例会；
- 8) 参与重大产品质量评审和质量改进活动；
- 9) 参与质量表彰活动；
- 10) 参与质量月活动，普及质量安全教育；
- 11) 建立明确的质量事故问责制、质量安全追溯制度。

## 2、质量管理体系

### (1) 质量管理体系方针与目标

本司建立并实施的质量管理体系，制定了“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌。”的质量方针；并以：

- 1) 年度调查，顾客满意度  $\geq 85\%$ ；
- 2) 成品一次交验合格率  $\geq 90\%$  为质量目标。

为持续改善公司质量管理体系，公司每年均制定计划，实施质量管理体系每步审核。通过内部审核，寻找改善的机会。同时，公司也会充分利用二方审核、三方审核的机会，改进质量管理体系的有效性。

导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，使公司质量管理体系从持续改进，向追求卓越看齐，建立了以公司战略为核心，以

GB/T19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系。满足顾客、员工、供应商、社会和合作伙伴五大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标。以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 和质量问责制。

## （2）质量教育

在体系运行过程中，公司基于 PDCA 的系统方法，运用各种科学、有效的工具，测量、分析、改进质量管理体系的有效性及各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思想和意识，确保实现个人和公司整体目标。英其尔内部建立培训师制度，根据公司的具体情况，开展各项教育培训工作；对外，积极与顾客和政府职能部门及各类培训机构外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期结合体系运行情况和质量实际表现情况，对各级员工开展有针对性的质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

牢固树立员工吃苦耐劳、爱岗敬业、诚信意识，英其尔通过制定年度质量诚信教育培训计划，实行质量教育培训活动，培育诚信讲师，组织各级各部门积极达到全员培训指标。同时，各部门积极通过组织教育培训，通过企业微信展开绩效考核，对考核优秀的员工给予一定奖励，增强员工参与培训的积极性与员工满意度。



培训合影

### (3) 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分产品指标高于行业标准要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《质量奖罚管理标准》、《质量考核管理办法》等，对产品质量问题进行责罚，遵循对质量事故不放过原则。

表 1 公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO9001:2015、ISO14001: 2015、OHSMS18000:2007 标准等。
产品标准执行 与制定	主要执行“浙江制造”团体标准 T/ZZB 0257—2017《抗菌耐磨袜》

公司制定了《内部审核程序》、《管理评审程序》，并培养了内审员团队。为确保体系运行的有效性和持续改进，安排内审、过程审核和产品审核，对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制

定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《产品检验和试验控制程序》、《不合格品控制程序》，对不合格品进行了严格管控。公司制定了检验标准，产品经过自检、互检、在线检查、专检，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

同时，对于所有出现的不合格，均有详细记录，并由专人进行统计分析后，由责任单位依据《不合格品控制程序》制定纠正措施并进行整改，评估纠正措施有效之后方能关闭问题项。

此外，公司对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常开发、生产作业中，强调标准化，通过品管圈、持续改善等活动及质量功能展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

### **（三）质量安全风险管理**

公司所有产品和过程，均按 APQP 实施设计和开发，运用 FMEA 技术，对产品特性和过程特性实施潜在失效模式及后果分析，对风险顺序数高的环节，采取必要的措施，降低风险。依据 FMEA 编制控制计划、作业指导书等文件，对每项产品要求和过程环节进行风险分析。做到每一个环节严格控制，严格把关，确保每个零件的生产都符合相关要求，确保最终产品质量的合格。

公司还对特殊工序实施控制。在工序，实施三检制，即自检、互

检、专检，对产品质量进行严格把控。在整个流程中，设置检验站，如进货检验、过程检验、最终检验，进行层层把关。并根据需要，开展质量管理体系审核、过程审核、产品审核等工作。

公司在质量管理和控制上，建立了评审放行制度，防范质量安全风险。公司制定了质量安全应急预案，成立了以总经理为组长的应急领导小组。并明确了应急领导小组及各相关部门职责。

公司为快速反应，有效的降低风险，还建立了《应急准备和响应程序》等有关制度，防范和降低质量安全风险。

#### **四、质量诚信管理**

##### **1、质量承诺**

###### **(1) 诚信守法**

高层领导遵循“依法经营、诚信经营”的管理理念，严格遵循《公司法》、《经济法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》、《环保法》、《劳动法》以及针织行业的相关法律法规，并建立实施了质量、环境、职业健康安全管理体系，并都通过了认证。及安全生产质量检验制度，严格工序管理，做好分项工程质量验收及记录工作。同时，建立健全教育培训制度，加强对职工的教育培训工作，未经教育培训及考核不及格的员工，不得上岗作业。公司合同主动违约率为零，从不拖欠银行贷款，逾期应收账款降至合理范围，公司高层、中层领导都没有违法乱纪纪录，员工违法次数为零，在顾客、供方、员工、社会中树立了良好的信用道德形象。

###### **(2) 满足客户需求**

- 1) 通过不断改进产品质量、及时地、尽可能适价地为顾客提供最好质量的产品以及快速响应的服务来赢得顾客，满足和超越顾客要求，获得良好口碑；
- 2) 我们的产品是通过了 ISO9001 认证，在产品的售后服务和产品的可追溯性上具有保证；
- 3) 每次顾客来访或者去访，对于顾客提出的要求均有书面记录，然后通过整改落实，并将整改结果链接到相关标准中，进行教育和宣导；
- 4) 公司对于处理顾客投诉专门制定了《顾客投诉处理细则》，并明确了客户投诉处理流程；
- 5) 对于顾客的满意与否，依据《顾客满意度调查体系》进行调查，并汇总结果，通过结果来了解和评价顾客的满意与否；

业务和售后服务人员会不定期访问客户，将不同客户的意见进行分析，以“售后服务报告”的形式发往各责任部门对责任部门的改进行动结果进行跟踪、检查，不断提高质量，满足客户要求。多年来，公司在整个经营活动中，严格遵守与各有关方签订的保密协议，获得了顾客的高度评价。

## **2、运作管理**

### **(1) 产品设计诚信管理**

公司产品设计与研发严格依照《设计与研发指南》，从研发立项、过程各类活动记录、研发过程总结、管理考评控制研发相关的整个过程。尊重他人知识和参与践行保护知识产权是我司设计开发工作的重

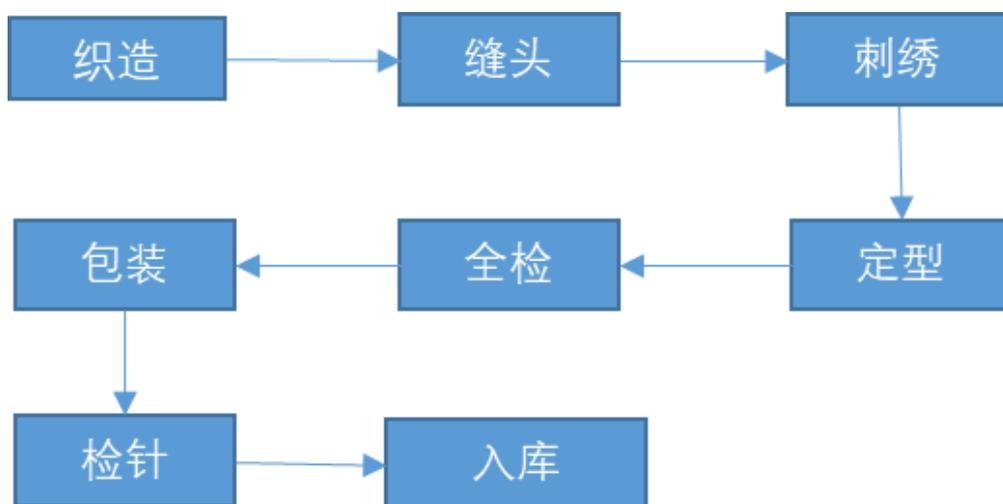
要内容之一。

### (2) 原材料或零部件采购诚信管理

企业根据物料对产品质量构成的风险程度，将物料分类管理。对物料供应商，除了必须符合法定的资质外，还要定期进行现场查验。并对针织物料进行风险分析，视供应商提供物料的质量情况决定是否需进行现场审查。并对物料供应商应当建立质量档案。对采购的原材料批批进行检验，凡未达到规定标准的原材料一律不得入库使用。

### (3) 生产过程诚信管理

公司前段生产部和后段生产部具体负责各品种生产管理和现场流程管理工作。制定并逐步完善了各种生产管理制度、工作标准、岗位操作规程和各类工艺规程、管理规程、标准操作规程。采用车间集中培训和班前、班后会对各岗位操作人员进行全面的岗位技能培训，并采用多种方式进行督查、考核，增强员工质量意识，提高操作水平，在生产过程中，各级管理人员严格履行管理职责，及时检查，及时纠正差错，保证生产秩序的稳定。



生产流程图

对生产所需的原料、辅料、包装材料进行投料前复核，把好中间产品、成品的质量，坚持“不生产不合格品，不接收不合格品，不销售不合格品”的“三不原则”，关键工序设质量控制点，督促员工做好自检、互检，执行监控核查规程，严格记录的管理，做到领用、发放和核对相统一。对每一生产步骤进行物料平衡，保证物料的投入和产品的产出数量与工艺要求相一致，确认无潜在质量隐患，符合账、物、卡的一致性的要求。

生产记录由生产部负责审核、印制和保管。员工操作必须按要求及时填写生产记录，做到字迹清晰、内容真实、数据完整，操作人及复核人签名确认。生产结束后，组长把记录汇总、复核，及时上交生产部，经生产部或品质部审核无误后，按批号整理归档，由专人管理。

公司根据行业特点及实际情况，加强生产过程的信息化建设水平，在应用 ERP 系统对整个生产过程进行数据采集和监控，对公司整个生产过程实行系统化管理。同时，挖掘内部潜力，发挥技术骨干人员的力量，开展对现有设备进行持续性改造或科技创新工作，成立技术攻关小组，对薄弱环节进行技术攻关，完成了多项技术攻关工作和防错设计及自动化设计制作；生产员工上岗前要经过培训及考核，建立全员培训档案，通过集中培训、班前会培训、“传、帮、带”、目视化等多种方式进行培训，强化其工作技能和质量意识。生产员工严格遵守车间纪律。

### 3、营销管理

公司根据战略要求，对市场进行细分，以提高资源和运作的有效

性针对性。公司将顾客分为不同类型。针对不同类型顾客确定顾客的需求与期望，针对其需求与期望来确定适当的方法，建立相应的体系与团队，建立各种渠道和方法，针对性的进行顾客需求与期望的了解。

公司通过展览会、行业会议、行业标委会、公共媒体、互联网、外部机构等渠道，以问卷调查、面对面或电话访谈、观察查询、外部委托等方法，了解客户的需求和期望。



### 接待客户

公司各部门定期搜集顾客信息，解析后确定的顾客需求信息按照不同细分市场进行分类梳理总结，形成不同顾客群的需求与期望数据库，并从中归纳出针对不同细分市场顾客群总体需求特点的汇总资料，供产品规划、产品开发设计、过程控制等决策时参考。

公司树立“以客户需求为导向”的服务理念，要求业务人员对于任何一位客户，不论他下单与否，都要做到热情、周到，都要尽量满足他们的所有合理需求。制订了《顾客满意信息监测程序》、《内部评审程序》等相关流程，从各方面增加业务人员的技能和素质，提升了顾客成交率。

公司建立顾客走访制度，及时了解顾客需求和满意情况，以提升顾客满意度。

公司建立及时反馈处理用户投诉意见的快速反应机制解决问题的规定。对顾客的投诉意见，2小时内做出响应和回馈；2个工作日内制定并实施临时措施；14个工作日内完成永久措施并实施。

## 五、质量管理基础

### 1、标准管理

公司将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使产品从原辅材料进厂到成品出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

### 2、计量管理

公司严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规，从原材料采购、过程管理、生产设备、检验设备、工序检验、成品检验等环节建立了一整套管理文件和控制方法。设有专兼职计量人员负责公司的在用计量设备管理、配备和定期校检工作，注重对计量管理人员的专业培训，为公司的计量管理的规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，对生产工艺过程中的原辅材料等加强计量管理，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

英其尔公司对计量器具的检定按计量器具检定周期报请市标准计量部门实行周期检定，建立计量设备登记制度，操作、维护、保养

后都认真记录。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行；对在用的计量器具严格按周期检定，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理；对存在问题部门提出整改意见，采取积极有效措施进行整改，为生产优质产品奠定了坚实的计量基础。

在设计和开发阶段，就对关键特性实施测量系统分析，确保了测量结果的有效性。每种新的测量系统，都是在系统分析并满足要求后，方可投入使用。

### 3、认证管理

目前公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，并开展“浙江制造”品牌认证流程，公司严格按国际标准运行改进体系，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业“制造优质产品，提供优质服务，创造优质品牌”的质量方针得以顺利推行。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

### 4、检验检测管理

公司通过对进货的检验，以保证外贸部、内贸部提供的原辅材料符合规定的要求。品质部负责编制进货检验规程，负责原辅材料进货的检验；外贸部、内贸部负责不合格原辅材料的处理；仓库负责点收原辅材料的进货数量、名称等。

为保证所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下

一道工序，公司制定《产品检验程序》、《不合格品控制程序》开展严格的过程检验。品质部负责制订过程及最终检验和试验规程，设立最终检验的检验点，并负责组织过程检验工作；质检员负责检验点的检查、半成品、成品的检验；各生产操作工负责自检、互检工作。

## 六、产品质量责任

### 1、产品质量水平

本公司不断壮大“专业、创新、团结、高效”的设计开发团队，持续改善产品技术水平和质量性能，目前已被全球顾客和行业的认可。

本公司以生产针织袜业等产品为主，袜子作为消费者贴身穿着物品，对生产企业的原料选择、产品质量、安全性都有着极高的要求，因此，在英其尔作为袜业生产企业，立足于为消费者提供满意舒适的产品，选择柔软亲肤面料，认真选材，精良制造，立足于产品生产全流程无害化，积极推动标准执行与产品质量的提升。

### 2、产品售后责任

公司建立并实施顾客投诉处理流程，确保及时有效地处理客户投诉。客户投诉由专职人员处理，每次投诉，均严密监控，根据客户投诉类型与程度的差异，以客户为中心并注重收集和解决客户的反馈，并采取必要的纠正/预防措施，以防止类似问题的重复发生。以电话回访的方式跟踪投诉处理过程，了解顾客满意度需求，及时进行售后处理。

同时，公司售后部对客诉信息定期监测，对市场重复发生及影

响客户满意度和产品调试的问题进行集中收集，并加以分析，形成报告。定期组织内部各部门召开产品质量会议，对重大产品质量问题进行攻坚改善，消除质量风险，提升产品质量满意度。

### 3、企业社会责任

英其尔公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护和员工职业健康安全及减少能源消耗作为工作中的重点，积极创新，持续改进，取得了显著成果；在品德行为方面，公司提出了“培养和成长”的人才观，并兼顾顾客方、公司员工、政府等相关方的利益；在公益支持方面，高层领导率先垂范，员工积极参加，积极回报社会。

#### （1）公共责任

公司谋求企业与环境的和谐发展，在取得合理利润与经济效益之下，积极投入先进设备和技术。通过对公司在企业运营中可能给社会造成的危害影响进行风险识别，并严格遵照各种相关的法律和法规，采取各种有效的治理措施，使之达到法律法规要求，维护社会公共利益。

公司产品及生产、运营过程对环境污染、社会风险不良影响较小，但公司仍非常重视环境影响控制，严格贯彻国家相关法律法规，建立和实施了环境管理体系和职业健康安全管理体系，制定并实施了《应急准备和响应程序》等制度和管理办法，每年组织签订安全管理目标责任书；建立安全预警机制和安全事故应急处理机制；每年定期开展消防演练、紧急集合演练活动，实现环境和安卫目标；同时公司制定

了节能管理制度，制定资源回收利用制度，对可利用资源进行回收利用。



### 消防安全演练

公司通过每年的内部审核、二方审核、第三方监督审核等方式，分析评价公司对质量管理、环境保护、能源消耗、资源综合利用、健康与安全等方面的问题，采取措施，实施改善。

#### (2) 道德行为

公司的道德行为主要表现为：在企业内部主要对高层领导、中层领导及员工负责；在企业之间主要对供应商负责；在企业外部主要对客户、股东、政府和社会等负责。

企业内部：对高层领导，每年进行一次民主测评，主要针对政治思想、领导艺术、业务等方面的评价；对中层领导，制定领导干部廉洁从业若干规定，以提高中层领导的道德及管理水平。对公司员工，

有各项行政管理制度等约束性规范。

企业之间：对供应商，公司与之建有良好的合作伙伴关系，定期会晤交流。在日常的原辅材料采购环节，采购部严格按照《合同法》和《采购控制程序》操作实施，使合同违约率和索赔金额达到最低限度。

企业外部：对于顾客，确保质量、遵守合同。公司的产品在质量上主要执行三个标准，一个是相同于国家的质量法律法规，一个是行业内的质量标准，还有一个是企业自身的质量要求标准。就相对而言，因为公司在行业内的领军地位，使得自身的标准往往高于国家或行业标准，产品质量广受好评。同时在履行营销合同方面，公司一贯是按《合同法》操作，与广大客户无论大小均有良好合作。对于政府：依法纳税、廉洁自律。依法纳税是一个企业的基本道德底线，也是实现经济社会良性发展的重要保障。公司作为行业龙头企业，依法纳税是应尽的责任和义务。

### （3）公益支持

公司强调企业的社会责任，真诚回报社会。英其尔董事长十分重视承担社会责任。热心公益，大力倡导并以身作则，公司领导也将随着企业的不断发展坚持不懈的把公益事业发展下去。公司配合企业的战略每年规划公益支持的费用和公益支持的方向。



## 公益活动

### 4、质量信用记录

自建厂以来，英其尔公司未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达到 100%。

## 七、质量风险管理

### 1、 质量投诉

公司建立了《纠正与预防措施控制程序》，完善了客户投诉的处理要求，由市场部和质量中心组织对客户各类投诉的处理，质量异常的调查、分析，及时向客户回复处理信息，同时要求相关责任部门落实改进方案以及纠正措施，确保后期不再发生类似质量问题。

每月对客户投诉的质量问题进行分析汇总，并将资料发到各个部门，对投诉的问题进行原因总结，将确认可实施的纠正措施转化为公司内部的知识，同时为了更高效的处理客户的投诉，公司对销售的业务人员进行专业知识的培训，加强服务意识和专业素养，提高服务质量，高效解决客户的抱怨，提高客户的满意度。

### 2、质量风险监测

英其尔公司积极同拥有检测能力较完整的实验室合作，并采购了

较先进的检测设备，每年定期送样到国家级检测中心进行数据测试，与本公司的测试数据进行对比，有异常及时寻找原因，根据需要更新检测设备，确保有关检测数据的科学性和准确性，为质量改善提供保证。

过程质量管控，对各生产工艺过程中的关键工序进行监控，对质量关键点的人员、设备、物料、环境、测试等进行有效的策划，使产品质量的关键控制点在可控范围。

### 3. 应急管理

#### (1) 事前预防，做好生产前的准备工作

1) 合同评审。公司对每个订单、每份合同都组织进行评审，以确定公司的产能能否达到，材料能否采购到，价格是否合理，尤其是质量，能否满足客户需求，能否经过测试。

2) 每分订单生产前，都对产品结构、款式、规格、材料性能、生产工艺等进行研讨，以确定技术能否达到，生产是否有风险，质量问题能否掌控等。

3) 试生产。产品在大批生产前，都进行小批量的生产，以检验大批量生产的可行性，最终确定产品能否大批量上线，及时发现并解决质量问题。

#### (2) 严格管控，将质量风险降到最小化

做好产品质量管控，坚持从设计开发-原材料采购-生产-检验的一条龙监管，将质量风险降到最低。

#### 1) 设计开发阶段。公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按

照《产品开发控制程序》的要求，努力做好产品立项、设计评审、设计验证等工作。根据设计要求，把关样品的制作，在生产中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问高频易发点。

2) 产品生产环节。高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现的。公司秉承“”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检制度，确保生产环节的质量保证。



车间作业

3) 质量检验阶段。质量检验是产品高质量的最终保障。建立了进料检验-半成品检验- 抽检 - 成品检验的检验环节，每个环节按照检验标准执行。

4) 产品质量控制。对生产过程的各关键工序设立质量控制点，在工艺操作指导书中，明确对质量控制点进行项目内容、控制手段等的确定，并由技术管理人员定期进行执行情况的检查。

### (3) 积极响应，及时处理质量投诉

1) 为保证不断提高产品质量，提升公司质量服务水平，提高顾客满意度，公司依据 IS09001：2015 质量管理体系要求，建立了《纠

正与预防措施控制程序》。投诉处理流程为：商品收到可能是产品投诉的信息时，应立即对信息进行评审或评估。这些信息可能是此事件的唯一信息，应写入到投诉记录当中；确定信息是否构成一个产品投诉，如果信息并不能构成产品投诉，则不需要进一步的措施；把投诉的详细情况写入记录中；调查产品投诉，不管是否有根本原因，对投诉应进行调查，以确定是否已发生了不合格，以及与该投诉相关的纠正/纠正措施是否恰当。

2) 公司建立了《客户满意度测量与监控程序》每季度对顾客满意度进行问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后对数据进行统计分析，以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。

## 报告结语

消费者满意是质量工作的出发点。多年来，浙江英其尔针织有限公司坚持拼搏奋进，执着不屈，锐意创新，不断开拓。终于以领跑者的姿态立于业界高峰，遵从“舒适放心”的生产理念，不断调整战略目标，提升质量水平。以智慧思考，创意设计，严谨、踏实、细致、稳健的为消费者服务。质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力。我司将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！

浙江英其尔针织有限公司

二〇二二年十一月